



Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k

ul. Wolnego 4/200

40-857 Katowice

**Synteza recenzji – wniosków z postępowania certyfikacyjnego
zrealizowanego w ramach I edycji Programu „Wysoka Jakość
w Ochronie Zdrowia”**

Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu

Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu reprezentuje kategorię certyfikacyjną „szpital do 400 łóżek”. W ramach postępowania certyfikacyjnego recenzenci dokonali analizy: 1) ankiety samooceny opracowanej przez badaną jednostkę oraz innych dokumentów i informacji udostępnionych przez placówkę na wniosek ekspertów; 2) informacji pozyskanych z instytucji nadzoru i kontroli; 3) informacji pozyskanych od interesariuszy zewnętrznych jednostki; 4) innych informacji na temat polityki jakości placówki i jej oferty, dostępnych w domenie publicznej. Oceny jednostki dokonali członkowie Komisji Certyfikacyjnej (ekspert wewnętrzny i ekspert zewnętrzny).

W opinii recenzentów placówka w stopniu satysfakcjonującym spełnia kryteria certyfikacyjne określone w regulaminie Programu „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”. Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu jest jednostką zarządzaną nowocześnie, profesjonalnie, zgodnie z zasadami tzw.

nowego zarządzania publicznego i uznającą budowanie kultury jakości za swój najważniejszy priorytet. Kierownictwo jednostki potwierdza to założenie w toku realizacji, tak strategicznych, jak i bieżących działań menedżerskich w sferze szeroko rozumianej polityki jakości: w odniesieniu do procedur organizacyjnych, kadry, infrastruktury (baza, sprzęt) czy komunikacji z pacjentem. Działania na rzecz rozwoju Szpitala, w tym zwłaszcza zapewniania świadczeń medycznych na odpowiednio wysokim poziomie – spójne, innowacyjne, efektywne, oparte na rzetelnie przeprowadzonej analizie zasobów – umiejętnie łączą aktywność w obszarach „twardych”, związanych z rozwojem bazy materialnej, jak i „miękkich”, odnoszących się do kapitału ludzkiego, procedur zarządzania wiedzą czy zarządzania innowacjami. Szpital dysponuje znacznym potencjałem diagnostycznym i leczniczym, w sensie wyposażenia i kadry medycznej, co umożliwia oferowanie szerokiego zakresu usług na rynku lokalnym. Bogata i odpowiednio zdywersyfikowana oferta jednostki proponowana pacjentom (opieka stacjonarna całodobowa, świadczenia specjalistyczne w warunkach ambulatoryjnych i szpitalnych, konsultacje specjalistyczne, pion poradniany oraz diagnostyczny) stanowi istotny atut Szpitala i źródło jego przewagi konkurencyjnej.


Odpowiednio sformułowane cele strategiczne Szpitala pozwalają osiągnąć najwyższy z możliwych standard udzielanych świadczeń. Ułatwia to również odpowiednia polityka w obszarze human resources, aktywna współpraca z instytucjami akademickimi oraz stosowanie szerokiego instrumentarium zarządzania opartego na najnowszych osiągnięciach teorii i praktyki menedżerskiej. Wysoką ocenę Szpitala uzyskana także wdrożenie w jednostce innowacyjnych rozwiązań medycznych i stosowanie nowatorskich procedur, tak diagnostycznych, jak i terapeutycznych. Należy zauważyć m.in., iż Oddział Diabetologii i Chorób Wewnętrznych Szpitala jest największym w

Polsce i jedynym w Wielkopolsce szpitalnym ośrodkiem specjalistycznym zajmujących się - w oparciu o unikalne rozwiązania medyczne - kompleksową diagnostyką zaburzeń gospodarki węglowodanowej, diagnostyką przewlekłych powikłań cukrzycy, a ponadto leczeniem i edukacją osób dorosłych z cukrzycą. Wyposażenie oddziału oraz pracowni diagnostycznych umożliwia specjalistyczną diagnostykę w zakresie powikłań cukrzycy na poziomie znacznie wykraczającym ponad standard. Ponadto Szpital z powodzeniem implementuje nowatorskie rozwiązania w zakresie chirurgii minimalnie inwazyjnej (chirurgia ogólna, otolaryngologia) oraz prowadzi unikalną w skali kraju pracownię leczenia bezdechu sennego. Te i inne rozwiązania potwierdzają, iż Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu posiada potencjał innowacyjny, który jest systematycznie rozwijany, wpływając w sposób bezpośredni na jakość udzielanych świadczeń i pozycję rynkową placówki. Pozycję tę umacnia także wdrażanie przez Szpital innowacji organizacyjnych i marketingowych – recenzenci zwracają w tym kontekście uwagę m.in. na sprawnie przeprowadzony proces głębokiej restrukturyzacji szpitala i dokonane w nim przekształcenia strukturalne.

Silne, kompetentne przywództwo Szpitala („zarządzanie z wizją przełomu”) umożliwiło przeprowadzenie w jednostce szeregu zmian, zarówno w zakresie inwestowania w wysoką jakość usług (Certyfikat ISO od 2011 roku, certyfikat IQNet) jak i polepszenia warunków lokalowych i sprzętowych (m.in. doposażenie sal intensywnego nadzoru na oddziale toksykologii; modernizacja oddziału otolaryngologii; plany w zakresie utworzenia Centralnej Izby Przyjęć z Centralną Rejestracją oraz Oddziału Gastroenterologicznego z Pracownią Endoskopową). Na uwagę zasługuje także fakt, iż Szpital efektywnie wdraża również zaawansowane systemy informatyczne i technologie ICT, wpływające

na szybkość i wiarygodność procedur diagnostycznych, jakość zarządzania procesami logistycznymi czy relacjami z pacjentem.

Szpital Miejski im. Franciszka Raszei w Poznaniu to jednostka ciesząca się uznaniem i zaufaniem pacjentów, zatrudniająca wysokiej klasy kadrę medyczną, w tym pracowników naukowych uczelni medycznych (w szpitalu funkcjonuje Klinika Uniwersytetu Medycznego). Markę placówki potwierdzają zdobyte przez Szpital certyfikaty, w tym certyfikat międzynarodowy (Międzynarodowa Sieć Jednostek Certyfikujących IQNet, która stanowi obecnie największą sieć jednostek certyfikujących systemy jakości we wszystkich sektorach działalności gospodarczej i społecznej, a uzyskanie certyfikatu poprzedzone jest surową procedurą kwalifikacyjną według modelu "The Best Practice Evaluation"). Przywołane powyżej argumenty uzasadniają przyznanie ocenianej jednostce certyfikatu i godła „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” w ramach I edycji Programu realizowanego przez Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.

PRACOWNICZKA ZARZĄDU
INSTYTUTU ZARZĄDZANIA
I ROZWOJU JAKOŚCI Sp. z o.o. Sp.K.

Kamila Ruta